

# 打造服务国网大局的新平台

——专访国网中兴公司总经理 赵健

文 / 本刊记者 高雅

实现“两个一流”，需要有一流的后勤保障服务。后勤保障服务不仅是企业发展的基础，也承载着弘扬文化、凝聚力量的功能。

国网中兴公司升华了传统意义上的后勤保障服务内涵，以“党员之家”和“职工之家”为载体（以下简称“双家”），推进文化服务。国网中兴公司总经理赵健认为，文化服务是升华服务内涵、提升服务价值的创新尝试，对于传递国家电网公司以人为本的企业理念，促进国家电网卓越企业文化落地深植，浓厚“家”的氛围，凝聚员工合力，更好地服务国家电网公司工作大局，具有十分重要的意义。

**《国家电网》** 党的十八大报告指出，文化是民族的血脉，是人民的精神家园。多年来，国家电网公司坚定不移推进“两个转变”，培育了彰显时代精神的卓越企业文化。作为一家传统意义上的后勤

保障服务专业公司，中兴公司是如何考虑并探索文化服务的？

**赵健：**

经过多年的发展，中兴公司积淀了一定的服务经验，在理念和标准上确立了比较高的层次。随着国家电网公司深入推进“两个转变”，对后勤保障服务提出了新的更高要求，要求我们与时俱进转变传统的思维模式和服务方式，以全新的视角审视和把握现有的后勤保障服务工作，拓宽领域、深化内涵、提升价值。

2015年年初，中兴公司确立了“保障大局、坚持宗旨、高效运转、创新发展”的总体思路，明确了现代一流服务公司的发展目标，把服务品质提升作为全年工作主线，从国家电网公

司大局和干部员工的精神文化需求出发，着重分析了开展文化服务的意义。以国家电网公司卓越文化为引领，我们努力寻找后勤保障服务与文化建设的创新点和结合点，以文化服务的全新理念，对贯彻落实国家电网文化建设部署和持续提升服务品质进行了有益探索和尝试。

**《国家电网》** 文化服务与中兴公司现在主要开展的物业服务、酒店服务、办公文档服务等各项业务之间，有什么区别和联系？

**赵健：**

在开展服务品质提升的实践中，我们进一步体会到，后勤保障服务不仅是企业发展的基础，也承载着弘扬

文化、凝聚力量的功能。同时，随着经济社会发展、公司改革发展，后勤保障工作需要关注的已不仅仅是员工的物质生活，除了基础、常规的物业、餐饮、会议、交通等服务外，更要进一步诠释服务的理念，满足员工不断增长的精神文化生活需求，不断提供更加丰富的服务体验和更具价值的服务感知，以回应服务对象的新需求、新期待。这不仅是适应时代发展和国家电网公司建成“一强三优”现代公司的必然要求，同时对中兴公司来说，也是实现持续发展的必然要求。

按照这一思路，去年，我们在广泛调研学习、征求客户单位意见建议的基础上，依托办公区现有资源，本着“以人为本、因地制宜、勤俭节约”的原则，建成了涵盖党建展示、党员活动、荣誉展示、文化展示、图书阅览、心理疏导、休闲健身、医疗保健等多种功能的“党员之家”和“职工之家”。

### 《国家电网》

“双家”建成运营以来，中兴公司在文化服务方面，主要开展了哪些特色活动？

#### 赵健：

我们把服务国家电网大局作为出发点和落脚点，以国家电网卓越文化为引领，以特色文化活动为载体，坚持保障大局、需求引领，使员工切实感受到家的温暖。重点开展了以下五个方面的服务。

一是把握服务大局的根本功能，

在服务国家电网大局上持续用力。利用“双家”这个平台，邀请全球能源互联网专家，为办公区客户单位举办专题讲座，进一步凝聚全球能源互联网的广泛共识。

二是把握育人启智的修德功能，在法治德育上持续用力。举办首届“双家”歌咏活动和迎新年员工文化成果展示，累计有10家直属单位一同参与，为唱响主旋律、展示员工风采搭建了良好平台。今年春节前，我们还积极做好在京有关直属单位文化活动的服务保障工作，并选送文化节目参加直属单位的新春联欢活动。

三是把握建家和谐的凝聚功能，在温暖员工上持续用力。邀请理疗专家、心理健康专家开展讲座及现场治疗，开展瑜伽、球类等体育健身活动。寒暑假期间，员工子女放假，放在家里既不放心，带到单位也不大方便，成为困扰员工的一大难题。针对这一难题，我们为员工子女量身定制了“电亮中秋”、“爱如电”、“五彩童年”等多场亲子嘉年华活动，解除了家长们的后顾之忧，也帮助孩子们更加了解父母工作，融洽家感情。

四是把握塑形铸魂的政治功能，在强基固本上持续用力。发挥“党员之家”教育、激励、凝聚、铸魂的功能，举行入党宣誓仪式，组织开展“红色”系列主题活动，举办“红色经典影片”展播，宣传各单位优秀共产党员先进事迹，为基层党组织开展活动搭建了平台。

五是把握促进和谐的公益功能，

在塑造品牌上持续用力。2015年11月中旬，我们依托都城办公区“双家”，发起爱心公益活动的倡议，得到了办公区内7家客户单位的积极响应，赴北京市顺义区特殊教育学校，看望慰问残障儿童，向孩子们捐献了价值10余万元的爱心物资，树立了“国家电网”良好品牌形象。

截至目前，“双家”累计开展各类文化活动42场次，参与活动的干部员工人数超过了3500人次，涵盖了近20家国家电网在京直属单位。得到了客户单位的广泛赞誉。实践证明，开展文化服务，不仅有利于传递国家电网公司党组对员工的关心关爱，而且能够搭建起宣贯国家电网卓越企业文化、满足员工精神需求的新阵地，突破传统后勤服务的概念，是对传统后勤保障服务的升华和深化。

《国家电网》  
文化服务作为后勤保障服务的创新探索，日常是如何管理的？

#### 赵健：

管理方面，我们按照“共建、共享、共管”的理念，努力推动“双家”文化服务规范化、常态化，把“双家”打造成国家电网在京直属单位公共文化服务平台。

一是健全管理制度。采取“中兴公司、物业公司、基层物业中心”三级管理模式，统一服务标准和管理制度。二是完善运营机制。对内建立“双家”文化服务定期例会制度，协调解

以企业内外部资源为基础，实现平台、资源的整合，建立完善的商业生态系统，正成为服务业企业发展的重要路径和方式。

决工作推进中的问题。对外建立客户单位沟通联系机制，定期开展客户需求调研和满意度调查，积极对接客户单位需求，建立“年度统筹、季度调整、月度实施”的活动计划管理机制。三是培养服务骨干。选配“双家”专兼员工作人员，开展服务培训。充分调动具有专业优势和个人特长的员工参与到文化服务中，探索实行义工制度，不断提升服务质量。四是打造服务品牌，营造良好舆论氛围，提升客户认知度。在总结、提炼“双家”服务经验的基础上，进一步挖掘业主需求，积极探索实践，推动“双家”建设再上台阶。

**《国家电网》** //中兴公司开展服务品质提升，形成了办公服务、商务服务、文化服务三大平台协同运作的新格局，取得了哪些效果？

**赵健：**

实现“两个一流”，需要有一流的后勤保障服务。去年，我们着力推

进服务品质提升。一是以需求为导向，把客户满意作为第一标准、客户需求作为第一信号，发放近万份服务调查问卷，广泛征求客户单位意见建议，实施改进提升。二是以创新为动力，先后与多家大型央企后勤保障单位、国际一流品牌酒店开展对标，自身内部先后在8个单位举行5次服务品质提升现场观摩。各单位积极推进服务创新，新增服务内容50余项。三是以专业人才为支撑。开展专业人才现场培养；实施管理、技术“双通道”序列，启动青年成长引领计划，广泛举行岗位练兵和技能比武。两名员工在去年9月举行的中央企业档案技能大赛中力拔头筹，成为中兴公司创建现代一流企业的有力展示。组建成立共产党员服务队，积极参加国家电网共产党员服务队竞赛。通过这些措施，中兴公司的服务品质实现了进一步提升。

**《国家电网》** //面向“十三五”，中兴公司谋划发展的主要思路、目标是什么？

**赵健：**

“十三五”期间，中兴公司发展面临新的机遇和挑战。一是国家电网公司创新发展对中兴公司提出新要求，服务需求更加多元，专业化标准要求更高。我们要加快创新步伐，实现管理一流、保障一流、服务一流，努力满足国家电网公司发展对后勤保障服务工作的要求。

二是服务业快速发展给中兴公司带来新机遇。以企业内外部资源为基础，实现平台、资源的整合，建立完善的商业生态系统，正成为服务业企业发展的重要路径和方式。

我们将认真贯彻国家电网公司党组决策部署，主动适应新常态、新格局、新趋势、新要求，坚持“保障大局、坚持宗旨、高效运转、创新发展”总体思路，以安全质量效率效益为中心，全面提升服务品质、管理水平和发展能力，2017年初步建成现代服务体系、管理体系和一体化服务平台，实现办公、商务、文化三大业务全面发展，2020年全面建成理念先进、服务卓越、管理精益、专业领先，具有国家电网特色的现代一流服务公司。一是始终坚持以安全质量效率效益为中心，严格管理、确保安全，不断提升服务品质和运转效率。二是大力推进服务创新，通过锻造标准、专业、智慧服务，始终如一地为客户提供最优质服务。三是强化经营管理，进一步提升企业经营业绩和依法治企水平。四是进一步加强“三个建设”，为企业发展提供坚强保障。